

**あっせんの申立て事案の概要とその結果（平成 28 年度第 3 四半期）**  
**保険窓販関係**

一般社団法人全国銀行協会

事案番号	27 年度(あ)第 70 号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた定額個人年金保険、無配当介護保障終身保険及び外貨建て一時払終身保険の元本割れ相当額の損失補てん要求
申立人の属性	個人(70 歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<p>・B 銀行で購入した定額個人年金保険、無配当介護保障終身保険及び外貨建て一時払終身保険の元本割れ相当額の損失の補てんを求める。</p> <p>・私は、B 銀行担当者から、頻繁に訪問を受け本件各商品を勧誘され、言われるがまま申込書等の書類に記入して、本件各商品を購入した。</p> <p>・しかし、定額個人年金保険及び無配当介護保障終身保険は、10 年間にわたって毎月保険料を支払うことで、年金保険の支払開始年齢が 80 歳であるなど、私の年齢、収入状況等に鑑みると不適合な商品であった。</p> <p>・また、本件各商品を購入した結果、私の保有金融資産に占めるリスク資産比率がかなり高率になっていた。</p> <p>・私は、本件各商品購入当時、株式、債券、投資信託、個人年金保険等を保有していたが、そのほとんどは配偶者から相続したもので、私に投資に関する知識や経験はなく、株や為替のことは詳しくはわからない旨を B 銀行担当者にも伝えていた。</p> <p>・私は、B 銀行担当者から、本件各商品の内容や元本割れリスクについて十分な説明を受けていない。</p>
相手方銀行(B銀行)の見解	<p>・当行担当者は、A さんから、老後の不安や介護保険への興味、預金金利への不満等を聴取したことから、A さんの意向に沿った本件各商品を提案したところ、A さんが購入の意向を示したため、販売に至った。</p> <p>・当行担当者は、所定の書面及び A さんからの聴取により、A さんの投資意向、保有金融資産及び投資経験等について確認しており、本件各商品の販売に問題はないものと判断したが、A さんが他の金融機関で保有する資産について、具体的な内訳や金額まで把握していたかどうかについては不明である。</p> <p>・当行担当者は、A さんに対し、所定の資料を用いて、本件各商品の内容や元本割れリスク等について十分に説明を行っており、説明内容に問題はなかったものと判断している。</p>
あっせん	<b>【申立受理 和解契約書の締結】</b>

(注)紛争事案の概要は、銀行のお客さまにあっせん委員会の活動や役割をご理解いただくこと、また加入銀行において同種の紛争事案の再発防止や未然防止に役立てることを目的として掲載しています。

掲載に当たっては、当事者のプライバシー等に配慮したうえで、できる限り一般的・原則的な用語や表現に置き換えるなどの工夫をしています。

また、「あっせん手続の結果」は、あっせん委員会が個々の事案における取引経過や背景等を考慮したうえで判断したものであり、契約類型として類似した事案であっても、同様の判断となるものではないことにご留意ください。

手続の結果	<ul style="list-style-type: none"> <li>・あっせん委員会は、Aさんの申立てを「適格性あり」として受理し、平成28年3月22日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。</li> <li>・あっせん委員会は、B銀行に対して、本件各商品がAさんに適合した商品であるかどうかの検討、Aさんの保有金融資産の把握及びAさんに対する本件各商品の内容や元本割れリスク等についての説明が十分とはいえないことを指摘した。</li> <li>・その上で、あっせん委員会は、B銀行がAさんに損失の一部を支払うというあっせん案を提示した。</li> <li>・その結果、AさんとB銀行の双方が受諾したことから、あっせん成立となった。</li> <li>・平成28年10月18日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>
-------	--

事案番号	28年度(あ)第3号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた外貨建て変額個人年金保険に係る損害賠償請求
申立人の属性	個人(60歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・B銀行で購入した外貨建て変額個人年金保険に係る損害の賠償を求める。</li> <li>・私は、B銀行に外貨預金を保有していたが、B銀行担当者から、外貨預金にしておくよりも、よりよい商品があるため、これを原資にして運用してはどうかとの勧誘を受け、本件商品を購入するに至った。</li> <li>・私は、本件商品にかかる課税関係については一切説明を受けておらず、満期時には想定を超える高額の税金を支払うこととなり、結果として元本割れとなってしまった。</li> <li>・私は、事前に税金に係る適切な説明があったならば、本件商品は購入せず、外貨預金をそのまま保有していた。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当行担当者は、Aさんが当行に保有していた外貨預金を原資に、本件商品を勧誘したところ、Aさんが購入を希望したため、販売に至った。</li> <li>・当行は、Aさんに対し、本件商品に係る税金の取扱いに係る説明を行っていないことを認める。</li> </ul>
あっせん手続の結果	<p><b>【申立受理 和解契約書の締結】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・あっせん委員会は、Aさんの申立てを「適格性あり」として受理し、平成28年8月17日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。</li> <li>・あっせん委員会は、B銀行に対して、本件商品の課税に関する説明が不十分であったことを指摘した。</li> <li>・その上で、あっせん委員会は、B銀行がAさんに解決金を支払うというあっせん案を提示した。</li> <li>・その結果、AさんとB銀行の双方が受諾したことから、あっせん成立となった。</li> <li>・平成28年11月7日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

事案番号	28年度(あ)第15号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた外貨建て変額個人年金保険の元本割れ相当額の損失補てん要求
申立人の属性	個人(60歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・B銀行で購入した外貨建て変額個人年金保険の元本割れ相当額の損失補てんを求める。</li> <li>・私は、定期預金の継続手続のためにB銀行を往訪したところ、B銀行担当者から、定期預金よりも利率のよい外貨の商品として本件商品を勧誘された。私は、外貨預金のような商品であると思ってその日のうちに本件商品を購入するに至った。</li> <li>・私は、本件商品購入以前に、リスク商品を購入した経験はなかった。</li> <li>・私は、B銀行担当者から、本件商品について十分な説明を受けておらず、商品内容や元本割れリスク等を理解していなかった。</li> </ul>
相手方銀行(B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当行担当者は、Aさんが当行に保有していた預金について、余裕資金であり、値上り利益を重視して運用したい旨を聴取したことから、本件商品を勧誘したところ、Aさんが即日購入を希望したため、販売に至った。</li> <li>・当行担当者は、Aさんからの聴取及び所定の書面により、Aさんの投資経験及び保有金融資産等を確認しており、本件商品の販売に問題はないものと判断した。</li> <li>・当行担当者は、Aさんに対し、所定の資料を用いて本件商品の内容及び元本割れリスク等について十分な説明を行っており、説明内容に問題はなかったものと判断している。</li> </ul>
あっせん手続の結果	<p><b>【申立受理 和解契約書の締結】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・あっせん委員会は、Aさんの申立てを「適格性あり」として受理し、平成28年9月8日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。</li> <li>・あっせん委員会は、B銀行に対して、説明時間や熟慮期間の設定等の観点から、本件商品の購入についてAさんが十分に検討できるだけの説明が尽くされていたか疑問が残ること並びにAさんの投資経験及び保有金融資産等の確認が不十分であったことを指摘した。</li> <li>・その上で、あっせん委員会は、B銀行がAさんの損失の一部を負担するというあっせん案を提示した。</li> <li>・その結果、AさんとB銀行の双方が受諾したことから、あっせん成立となった。</li> <li>・平成28年12月8日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

事案番号	28年度(あ)第16号
申立ての概要	誤った説明で購入させられた外貨建て変額個人年金保険の元本割れ相当額の損失補てん要求
申立人の属性	個人(60歳台)

<p>申立人(Aさん)の申出内容</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・B銀行で購入した外貨建て変額個人年金保険の元本割れ相当額の損失の補てんを求める。</li> <li>・私は、定期預金の満期後の運用商品として、本件商品を勧誘された。B銀行担当者からは、本件商品は運用や為替相場の影響を受けずに毎年積立利率が適用される定額の部分があるため、満期時には元本割れすることはないとの説明を受け、購入するに至った。</li> <li>・しかし、購入後に保険会社に商品内容を確認したところ、本件商品は定額の部分についても元本割れの可能性がある商品であると説明された。</li> <li>・私は、B銀行の誤った説明がなければ本件商品を購入しなかった。</li> </ul>
<p>相手方銀行(B銀行)の見解</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当行担当者は、Aさんから定期預金の満期金の運用相談を受けたことから、本件商品を勧誘し、販売に至った。</li> <li>・当行担当者は、Aさんに対し、所定の資料を用いて、本件商品の内容、元本割れリスク、為替リスク等について十分な説明を行っている。また、本件商品は外貨建てであることから為替リスクがあることは十分に説明している。</li> </ul>
<p>あっせん手続の結果</p>	<p><b>【申立受理 和解契約書の締結】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・あっせん委員会は、Aさんの申立てを「適格性あり」として受理し、平成28年9月9日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。</li> <li>・あっせん委員会は、B銀行に対して、外貨建ての商品を初めて購入したAさんが、本件商品の為替リスク等の説明や理解度の確認を十分に行われたか疑問が残ることを指摘した。</li> <li>・その上で、あっせん委員会は、B銀行がAさんに解決金を支払うというあっせん案を提示した。</li> <li>・その結果、AさんとB銀行の双方が受諾したことから、あっせん成立となった。</li> <li>・平成28年11月14日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

<p>事案番号</p>	<p>28年度(あ)第18号</p>
<p>申立ての概要</p>	<p>説明不十分で購入させられた変額個人年金保険の一時払保険料相当額の支払要求</p>
<p>申立人の属性</p>	<p>個人(40歳台)</p>
<p>申立人(Aさん)の申出内容</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・B銀行で購入した変額個人年金保険の一時払保険料相当額を支払うことを求める。</li> <li>・私は、元本が保証される定期預金のような金融商品を希望していたところ、満期時には必ず元本が保証されるとして、本件商品を勧誘された。私は、本件商品について、満期時に年金原資を一括で受け取ることが希望し、その旨をB銀行担当者に伝えた上で、本件商品を購入するに至った。</li> <li>・その後、本件商品が満期となったため、一括受取の手続を行おうとしたところ、保険会社から、一括受取をするには、満期の前に手続を行う必要があり、今から一括受取をすることはできないと伝えられ、年金の形で受け取ることとなってしま</li> </ul>

	<p>った。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・本件商品の一時払保険料相当額を年金で回収するには30年以上の期間を要すること、本件商品は6年目以降に死亡した場合には年金を受け取る権利を喪失する商品内容となっていることから、私は一括受取を選択できなかったことにより、大きなリスクを負ってしまったと認識している。</li> <li>・私は、本件商品の購入時から満期に至るまでの間に、B銀行担当者から、本件商品の年金原資を一括で受け取るための手続について、一切説明を受けていない。</li> </ul>
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当行担当者は、Aさんから保有中の定期預金について何かよい運用商品があれば検討したいという旨を聴取したことから、本件商品を提案したところ、Aさんが購入を希望したため、販売に至った。</li> <li>・当行担当者は、Aさんに対し、所定の資料を用いて、本件商品の内容について十分な説明を行っている。満期時に一括受取をするための手続については、口頭で説明を行っているが、資料を示したかどうかは定かでない。</li> <li>・満期前には、保険会社からAさんに対し、一括受取のための手続案内書面が郵送されている。</li> </ul>
あっせん手続の結果	<p><b>【申立受理 和解契約書の締結】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・あっせん委員会は、Aさんの申立てを「適格性あり」として受理し、平成28年9月12日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。</li> <li>・あっせん委員会は、B銀行に対して、本件商品の満期時における年金原資の一括受取に係る手続について、Aさんが理解できるだけの説明及び満期に至るまでの間のアフターフォローが十分になされていたか疑問が残ることを指摘した。</li> <li>・その上で、あっせん委員会は、B銀行がAさんに解決金を支払うというあっせん案を提示した。</li> <li>・その結果、AさんとB銀行の双方が受諾したことから、あっせん成立となった。</li> <li>・平成28年12月12日付けで和解契約書を締結した。</li> </ul>

事案番号	28年度(あ)第42号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた外貨建て変額個人年金保険の元本割れ相当額の損失補てん要求
申立人の属性	個人(60歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・B銀行で購入した外貨建て変額個人年金保険について、元本割れが生じた場合の損失の補てんを求める。</li> <li>・私は、B銀行担当者から金融商品の勧誘を受けるに当たり、投資期間が3年で、元本割れをしない商品を希望したところ、B銀行担当者から本件商品の説明を受けた。私はその説明内容がよくわからなかったが、私の希望に応えた商品であると思い、本件商品を購入するに至った。</li> <li>・しかし、後日、B銀行担当者へ本件商品の商品内容を確認したところ、投資期</li> </ul>

	間は10年で元本割れの可能性があり、私が希望していたものとはまったく異なる商品であることが判明した。現在、外国為替相場が変動し、元本割れの状況である。
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当行担当者は、Aさんから運用利率の高い金融商品を希望する旨の意向を聴取し、本件商品を勧誘した。</li> <li>・当行担当者は、Aさんに対して直ちに契約を締結せず熟慮期間を設けることを勧めたが、Aさんが当日の契約を強く希望したため、その日のうちに販売に至った。</li> <li>・Aさんは過去に当行において、保険、投資信託を複数回取引しており、投資経験は豊富であった。また、為替変動リスクを有する商品も保有していたこと、及び申込みの際の書類等もAさんの意思により自署していることから、Aさんは本件商品の内容を十分に理解していたものと判断している。</li> </ul>
あっせん 手続の結果	<p><b>【申立受理 あっせん打ち切り】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・あっせん委員会は、Aさんの申立てを「適格性あり」として受理し、平成28年10月17日、AさんとB銀行から事情聴取を行った。</li> <li>・あっせん委員会は、本件紛争の主な争点である本件商品の販売時の説明や経緯について当事者間の主張の隔たりが大きく、和解が成立する見込みがないことから、あっせん手続を打ち切った。</li> </ul>

事案番号	28年度(あ)第83号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた変額個人年金保険の元本割れ相当額の損失補てん要求
申立人の属性	個人(40歳台)
申立人(Aさん) の申出内容	<ul style="list-style-type: none"> <li>・B銀行で購入した変額個人年金保険の元本割れ相当額の損失の補てんを求める。</li> <li>・私は、満期時に一括受取のできる元本保証の商品を希望していたところ、B銀行担当者から本件商品を勧誘され、購入するに至った。</li> <li>・私は、B銀行担当者から、本件商品の内容及び元本割れリスク等について十分な説明を受けていない。</li> </ul>
相手方銀行 (B銀行)の見解	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当行担当者は、Aさんから、ある程度の元本割れリスクを許容した上で、安定した運用を望む旨の意向が示されたことから、本件商品を勧誘したところ、Aさんが購入を希望したため、販売に至った。</li> <li>・当行担当者は、所定の書面により、Aさんの投資意向、投資経験及び保有金融資産等について確認しており、本件商品の販売に問題はないものと判断した。</li> <li>・当行担当者は、Aさんに対し、所定の資料を用いて本件商品の内容及び元本割れリスク等について十分な説明を行っており、説明内容に問題はなかったものと判断している。</li> </ul>
あっせん	<b>【申立受理 事情聴取前に申立取下げ】</b>

手続の結果	・あっせん委員会は、Aさんの申立てを「適格性あり」として受理した後、Aさんから、事情聴取実施前に、あっせん委員会に対して申立取下書が提出されたことから、平成28年12月26日付けであっせん手続を終了した。
-------	--

事案番号	28年度(あ)第84号
申立ての概要	説明不十分で購入させられた外貨建て一時払終身保険の元本割れ相当額の損失補てん要求
申立人の属性	個人(40歳台)
申立人(Aさん)の申出内容	・B銀行で購入した外貨建て一時払終身保険の元本割れ相当額の損失の補てんを求める。 ・私は、B銀行担当者から、執拗に本件商品の勧誘を受け、保険商品と理解しな いまま購入するに至った。
相手方銀行(B銀行)の見解	・当行担当者は、Aさんから外貨建て運用商品の提案を求められたため、複数の 商品を提案したところ、Aさんが本件商品に興味を示したことから、販売に至 った。 ・当行担当者は、Aさんに対し、所定の資料を用いて本件商品の内容及び元本 割れリスク等について十分な説明を行っており、販売内容に問題はなかったもの と判断している。
あっせん 手続の結果	<b>【申立受理 事情聴取前に申立取下げ】</b> ・あっせん委員会は、Aさんの申立てを「適格性あり」として受理した後、Aさんか ら、事情聴取実施前に、あっせん委員会に対して申立取下書が提出されたこと から、平成28年12月14日付けであっせん手続を終了した。

以上